Manual de Utilização

TISSXML

Faturamento Eletrônico no Padrão TISS

Desenvolvido seguindo as normas do

TISS (Troca de Informações em Saúde Suplementar) da ANS

TissXML® - Faturamento eletrônico no padrão TISS

Manual de Utilização

Janeiro / 08

© Fit Inovação Tecnológica, 2008, Todos os direitos reservados

Sumário

1. Introdução 4
   1.1. Como Acessar 4
   1.2. Clientes não Cadastrados 4
   1.3. Clientes já Cadastrados 5
   1.4. Área de Trabalho 5
2. Configurações Iniciais 6
   2.1. Atualização dos dados da empresa 6
   2.2. Cadastros de Usuários 8
      2.2.1. Usuário Administrador 10
      2.2.2. Usuário Digitador 10
   2.3. Cadastro de Operadoras 10
   2.4. Cadastro de Profissionais Executantes 11
3. Guias 12
   3.1. Guia SP/SADT 13
      3.1.1. Guias SP/SADT - OPM (Verso da Guia) 16
      3.1.2. Guias SP/SADT - Outras Despesas 16
   3.2. Guia Consulta 17
4. Faturamento das Guias 19
   4.1. Faturar Guias 20
   4.2. Consulta e Alteração de Faturas 23
   4.3. Envio dos arquivos de faturamento 25
      4.3.1. Site das Operadoras 25
      4.3.2. TISSNet 26
      4.3.3. Outras formas de envio de guias: 28
5. Relatórios 29
6. Ajuda 29
   6.1. Manual TISSXML 29
   6.2. Dúvidas Freqüentes 29
   6.3. Downloads 29
   6.4. Links úteis 29
   6.5. Suporte 30
      6.5.1. Direto (TissXML®) 30
      6.5.2. E-mail 31
      6.5.3. Skype 31
      6.5.4. MSN (Windows Live Messenger) 31
      6.5.5. Telefone 32
Apêndice I - Dúvidas Freqüentes 33

1. Introdução

Bem vindo ao *TissXML®*, a melhor solução para faturar suas guias de atendimento de saúde no padrão TISS (Troca de Informação e Saúde Suplementar) da ANS.

O *TissXML®* é um serviço on-line (totalmente via internet) para faturamento de guias SP/SADT, Consulta, Outras Despesas, Internação, etc, no formato XML definido pelo padrão TISS da ANS.

Através deste serviço, as guias poderão ser digitadas e faturadas, rapidamente e sem complicação.

Os arquivos gerados pelo TissXML® já foram testados e aprovados pelas principais operadoras.

Resolva seu problema de faturamento agora mesmo!

1.1. Como Acessar

O *TissXML®* pode ser utilizado em qualquer computador, sem a necessidade de instalação prévia. Basta ter acesso a internet e um navegador (Internet Explorer, FireFox, etc), e entrar no endereço www.tissxml.com.br.

1.2. Clientes não Cadastrados

Para acessar o *TissXML®* é necessário estar cadastrado no sistema.

Se você ainda não fez o seu cadastro, entre no endereço www.tissxml.com.br, clique no link Cadastro na parte inferior da página e preencha seus dados (figura 1).

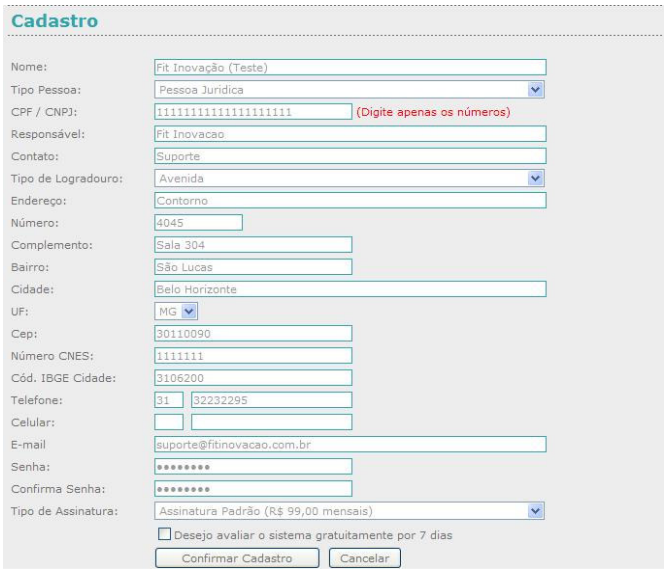

Figura 1: Cadastrado no TISSXML

Clique no botão [CONFIRMAR CADASTRO] para enviar as informações preenchidas.

Após o cadastro, seu acesso será liberado imediatamente para avaliação, de forma gratuita, durante 7 dias. O sistema é totalmente funcional durante a avaliação, permitindo o cadastro das guias, a geração dos arquivos para faturamento e o acesso aos relatórios. Entretanto, existe uma limitação de no máximo 10 guias cadastradas.

Após este período de avaliação, entre em contato conosco para aquisição e liberação total do sistema através do nosso email comercial@fitinovacao.com.br ou através dos telefones (31)3223-2295, (21)3717-2295 ou (11)3717-2295.

1.3. Clientes já Cadastrados

Os usuários cadastrados podem acessar o sistema diretamente pelo endereço www.tissxml.com.br , informando seu e-mail e senha no local apropriado (figura 2) e clicando no botão [ENTRAR].

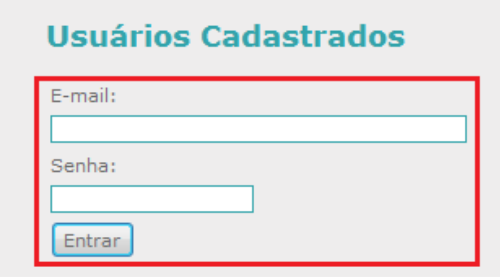

Figura 2: Autenticação do Usuário

1.4. Área de Trabalho

Após a autenticação, o usuário será redirecionado para a página principal do TissXML® onde todas as funcionalidades do sistema estarão disponíveis (figura 3).

As seguintes áreas merecem destaque:

- **Cliente:** Identificação do Cliente autenticado.
- **Usuário:** Identificação do Usuário autenticado.
- **Link:** Através deste link, o usuário sairá do sistema e será redirecionado para o site da FIT (empresa que desenvolveu e mantem o *TissXML®*).
- **Barra de Menu:** Através da barra de menu, o usuário terá acesso a todas as funcionalidades do sistema.
- **Validade da Assinatura:** Vencimento do período da assinatura. Será renovado automaticamente pelo sistema para os clientes ativos.
- **Alertas:** O usuário deve prestar atenção aos alertas emitidos pelo sistema e tomar as medidas necessárias para resolvê-los. Muitos alertas influenciam na geração do arquivo XML e podem comprometer o faturamento.

Figura 3: Área de Trabalho

2. Configurações Iniciais

Antes de digitar as guias, é necessário configurar algumas informações iniciais sobre a empresa, as operadoras (convênios) para as quais deseja faturar, os usuários que acessarão o sistema e os prestadores executantes (profissionais da área de saúde que atendem na clinica ou estabelecimento médico).

É importante a configuração correta destas informações, pois elas serão enviadas para as operadoras sempre que ocorrer um faturamento.

Alem disso, alguns dados são exigidos pela ANS. Portanto, seu preenchimento é obrigatório.

Confira atentamente as configurações antes de iniciar os trabalhos.

2.1. Atualização dos dados da empresa

Para atualizar os dados da empresa, entre na opção de menu Cadastros → Atualizar Dados da Empresa (figura 4).

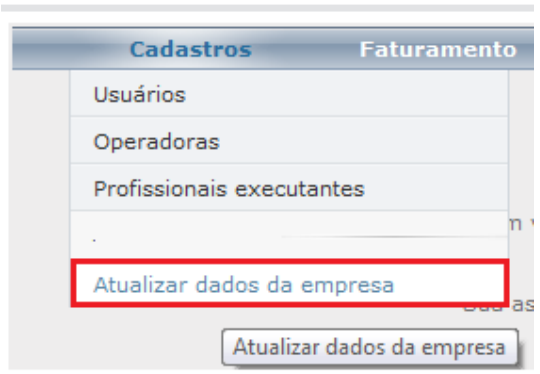

Figura 4: Atualização de Dados da Empresa

Após escolher a opção no menu acima, será apresentada o formulário de atualização dos dados da empresa (figura 5).

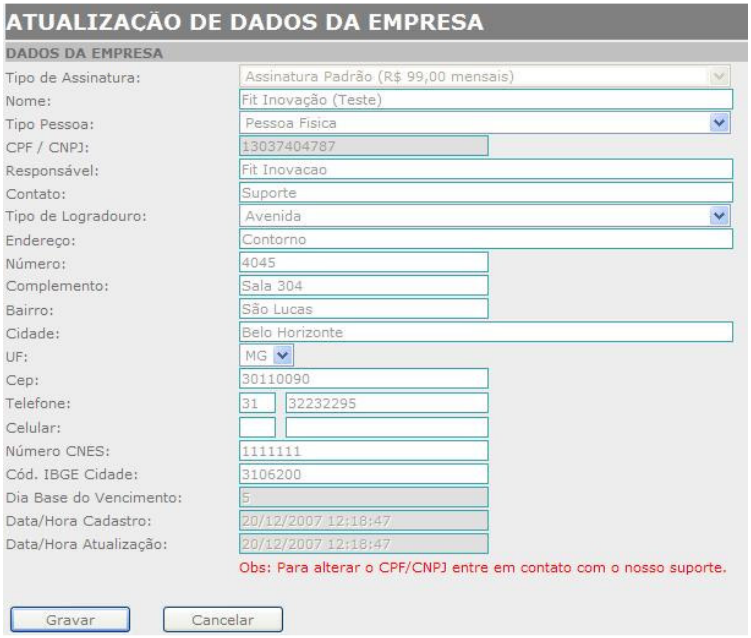

Figura 5: Atualização de Dados da Empresa

A maioria dos dados necessários já foi preenchida na ficha de cadastro. Portanto, basta conferir e corrigir eventuais divergências.

Alguns campos merecem destaque:

- **Cód. IBGE Cidade:** Código da cidade no IBGE. Caso não tenha o código no IBGE da sua cidade entre em contato com o suporte da FIT para obtê-lo.
- **Número CNES:** Código da Empresa no Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (Somente no caso de estabelecimentos cadastrados na ANS).

2.2. Cadastros de Usuários

O cadastro de usuários permite habilitar novos usuários para utilização da conta no TissXML®. Isto possibilita que várias pessoas trabalhem ao mesmo tempo na digitação das guias, em computadores diferentes, acelerando o processo de entrada dos dados.

Ao efetuar o cadastro inicial no TissXML®, o sistema cria automaticamente um usuário com os dados do responsável. Este usuário criado será o administrador da conta e não poderá ser excluído.

Somente nos casos em que houver necessidade de utilização por mais de uma pessoa, a inclusão de um novo usuário será necessária.

Para consultar os usuários existentes, ou atualizar os dados, excluir ou inserir um novo usuário, entre na opção de menu Cadastros → Usuários (figura 6).

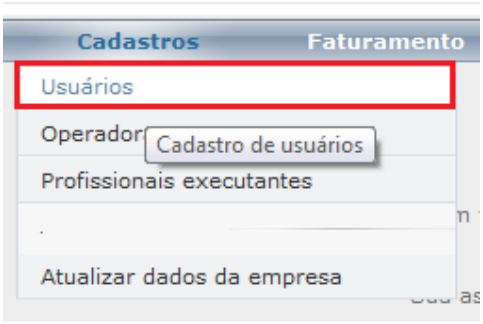

Figura 6: Cadastro de Usuários

Após escolher a opção no menu acima, será apresentado o cadastro de usuários (figura 7).

Através dele, todas as operações (consulta, alteração, exclusão e inclusão) estarão disponíveis

Além disso, serão listados todos os usuários já cadastrados no sistema.

Caso deseje consultar, alterar ou excluir um usuário já existente, basta clicar nele para ter acesso ao seu registro.

Caso sejam listados muitos usuários, o TissXML® irá paginá-los automaticamente e apresentará um índice, na parte inferior da tabela, permitindo o acesso às outras páginas.

Caso deseje filtrar os usuários, basta digitar uma parte do nome como filtro no campo NOME e clicar no botão [PESQUISAR].

O sistema mostrará apenas os usuários que satisfaçam o critério definido.

Caso deseje limpar o filtro, basta apagar o texto do campo NOME e clicar novamente no botão [PESQUISAR].

Figura 7: Cadastro de Usuários

Para incluir um novo usuário, clique no botão [NOVO USUÁRIO].

Será apresentado o formulário para inclusão de um novo usuário (figura 8).

Figura 8: Cadastro de um Novo Usuário

Preencha os campos corretamente e clique no botão [GRAVAR] para confirmar a inclusão.

O e-mail é utilizado como “login” no sistema e ele identifica o usuário de forma única.

Assim, é fundamental que os usuários possuam e-mails distintos.

Além disso, será necessário definir o perfil do usuário. O perfil do usuário indica quais operações ele pode realizar no sistema.

Existem 2 perfis de usuários disponíveis:

2.2.1. Usuário Administrador

Este perfil permite acesso completo a área do cliente n o TissXML®.

As principais operações disponíveis para os administradores são:

- Atualizar dados da empresa;
- Adicionar novos usuários;
- Cadastrar novas operadoras;
- Cadastrar profissionais executantes;
- Digitar guias;
- Gerar faturamento;
- Alterar ou cancelar um faturamento;
- Emitir relatórios diversos.

2.2.2. Usuário Digitador

Este perfil permite basicamente a digitação de guias no sistema, sem expor os dados do faturamento.

2.3. Cadastro de Operadoras

O cadastro de operadoras permite a configuração dos convênios para os quais deseja faturar.

Para consultar as operadoras existentes, atualizar os dados, excluir ou inserir uma nova operadora, entre na opção de menu Cadastros → Operadoras (figura 9).

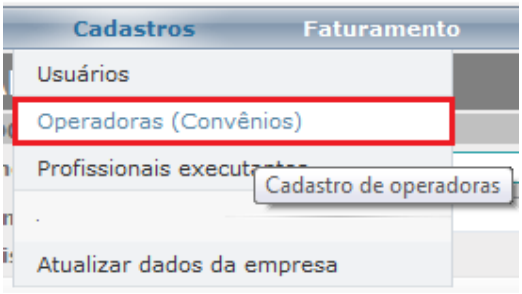

Figura 9: Cadastro Operadoras

O funcionamento do cadastro de operadoras é intuitivo e similar ao cadastro de usuários (ver tópico 2.2 - Cadastro de Usuários, para aprender como funcionam os cadastros do sistema).

Ao incluir uma nova operadora ou acessar o seu cadastro para consulta ou alteração, será apresentado o formulário de operadoras (figura 10).

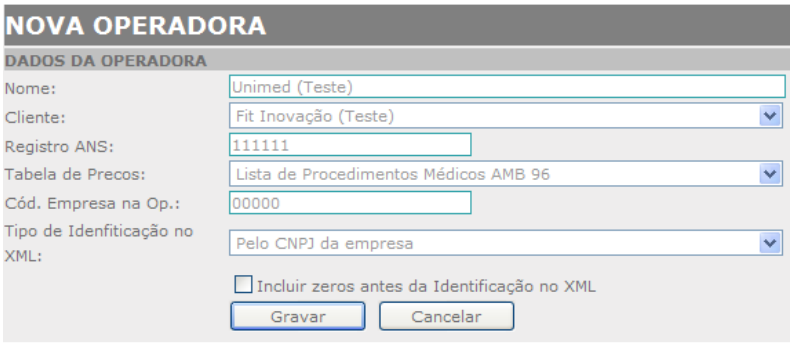

Figura 10: Operadora

Alguns campos merecem destaque:

- **Registro ANS:** Código de registro da operadora na ANS (Agencia Nacional de Saúde). Normalmente este código vem impresso na guia de papel.
- **Tabela de Preços:** Tipo de tabela de preços utilizada pela operadora de acordo com os tipos fornecidos pela ANS.
- **Cód. Empresa na Op.:** Código utilizado para identificar a sua empresa na operadora. Geralmente é fornecido pela operadora. Caso não tenha nenhum código informe o CNPJ da empresa.
- **Tipo de identificação no XML:** Indica se a empresa é identificada na operadora pelo código ou pelo CNPJ.
- **Incluir zeros antes da Identificação no XML:** Utilizado nos casos em que a identificação na operadora é por um código. O campo para o código possui 20 caracteres e na maioria dos casos o código tem menos que 20 dígitos. Entretanto, para algumas operadoras é necessário completar os 20 caracteres com zeros à esquerda e para outras não. Assim, informe na sua sua operadora a exigência destes zeros.

2.4. Cadastro de Profissionais Executantes

O cadastro de profissionais executantes permite a configuração dos profissionais de saúde que atendem no seu estabelecimento (médicos, fisioterapeutas, dentistas, etc).

Para consultar os profissionais existentes, atualizar os dados, excluir ou inserir um novo profissional, entre na opção de menu Cadastros → Profissionais Executantes (figura 11).

O funcionamento do cadastro de profissionais executantes é intuitivo e similar ao cadastro de usuários (ver tópico 2.2 - Cadastro de Usuários, para aprender como funcionam os cadastros do sistema).

Ao incluir um novo profissional ou acessar o seu cadastro para consulta ou alteração, será apresentado o formulário de profissionais executantes (figura 12).

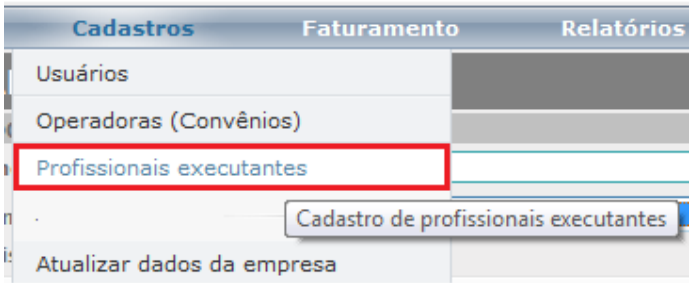

Figura 11: Cadastro de Profissionais Executantes

Alguns campos merecem destaque:

- **Especialidade:** Especialidade do profissional, de acordo com a tabela (CBOS) definida pela a ANS (Agência Nacional de Saúde).
- **Conselho:** Tipo de conselho ao qual o profissional é filiado, de acordo com a tabela definida pela ANS.
- **Número no Conselho:** Número do profissional no conselho.
- **UF Conselho:** UF do conselho ao qual o profissional é filiado.

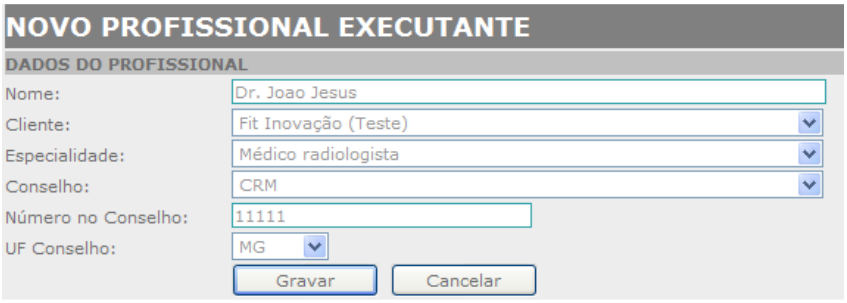

Figura 12: Profissional Executante

3. Guias

As guias estão disponíveis para digitação na opção de menu Faturamento.

O TissXML® suporta todos os tipos de guias (SP/SADT, Consulta, Honorários Individuais, Resumo de Internação), conjugando com as guias de outras despesas e OPM.

Todos os formulários de digitação de guias obedecem ao padrão da ANS e estão na mesma disposição / ordem das guias de papel. Assim, o usuário se sentirá familiarizado com as guias e não terá dificuldade em digitá-las.

Alguns campos não são exigidos para fins de faturamento (Ex. Procedimentos Solicitados) e, portanto, não constam no formulário. Basta desconsiderá-los no momento da digitação.

3.1. Guia SP/SADT

O tipo mais comum de guia é a de SP/SADT para Serviços Profissionais / Serviços Auxiliares de Diagnóstico e Terapia.

As Guias de Serviços Profissionais / Serviços Auxiliares de Diagnóstico e Terapia (SP/SADT) devem ser utilizadas no atendimento a diversos tipos de eventos: remoção, pequena cirurgia, terapias, consulta com procedimentos, exames, atendimento domiciliar, SADT internado ou quimioterapia, radioterapia ou terapia renal substitutiva (TRS).

Compreende os processos de autorização, desde necessária, e de execução dos serviços.

A consulta de referência deve ser preenchida na Guia de SP/SADT.

As Guias de Serviços Profissionais / Serviços Auxiliares de Diagnóstico e Terapia (SP/SADT) devem ser utilizada das seguintes formas:

Solicitação

- Para o médico solicitar, se necessário, qualquer tipo de SADT ou procedimento, material, medicamento, taxa e equipamento, em situações que não impliquem em internação. Isto elimina qualquer outro tipo de papel, mesmo os receituários em que os médicos estão acostumados a fazer estas solicitações. Se a operadora for emitir uma guia autorizando qualquer tipo de SADT ou procedimento, material, medicamento, taxa e equipamento (à exceção das internações) deverá utilizar esta guia;
- Para a solicitação de consulta de referência (consulta realizada por indicação de outro profissional, de mesma especialidade ou não, para continuidade de tratamento);
- No caso de autorização de OPM e medicamentos especiais a operadora poderá a seu critério emitir uma nova guia ou algum documento complementar comprovando a autorização;

Execução

- Para realização de consulta de referência e consultas com procedimento;
- Se todo fluxo da operadora for manual (em papel), o prestador enviará no mesmo documento de solicitação os dados da execução para cobrança;
- Qualquer tipo de SADT ou procedimento, OPMs e medicamentos especiais executados, não internados, são registrados na guia de SP/SADT. Outras cobranças de material e medicamento de uso comum, taxas e equipamentos devem ser registrados na Guia de Outras Despesas;
- Para cobrança individual de honorários de procedimentos realizados em equipe, incluindo o grau de participação conforme tabela de domínio.

Para cadastrar uma guia SP/SADT entre na opção de menu Faturamento → Guias SP/SADT (figura 13).

Figura 13: Guias de SP/SADT (Opção de menu)

Após escolher a opção no menu acima, serão apresentadas as guias de SP/SADT já cadastradas e que ainda não foram faturadas (figura 14).

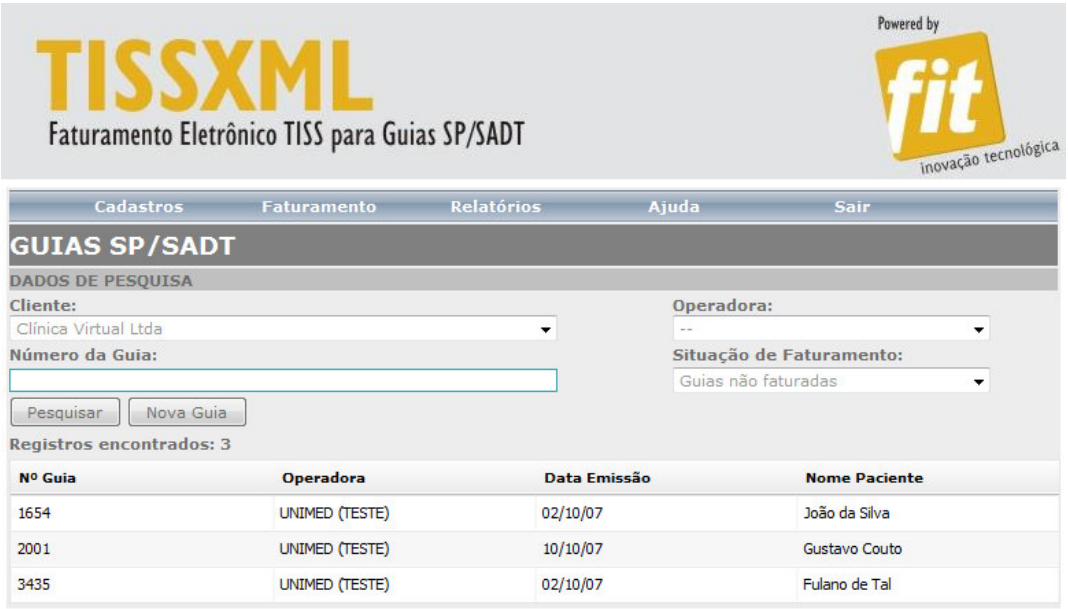

Figura 14: Guias de SP/SADT

Caso deseje consultar, alterar ou excluir uma guia já existente, basta clicar nela para ter acesso ao seu registro.

Caso sejam listadas muitas guias, o TissXML® irá paginá-las automaticamente e apresentará um índice, na parte inferior da tabela, permitindo o acesso às outras páginas.

Caso deseje filtrar as guias, basta escolher a operadora, a situação de faturamento ou digitar o número da guia como filtro e clicar no botão [PESQUISAR].

O sistema mostrará apenas as guias que satisfaçam os critérios definidos. É importante observar que se for definido mais de um filtro (Ex. Numero da Guia e Operadora), o sistema buscará apenas as guias que satisfaçam a todos os critérios estabelecidos.

Caso deseje limpar o filtro, basta apagar o texto do campo número da guia, escolher a operadora como “--" e clicar novamente no botão [PESQUISAR].

Para incluir uma nova guia, clique no botão [NOVA GUIA].

Será apresentado o formulário para inclusão de uma nova guia de SP/SADT (figura 15).

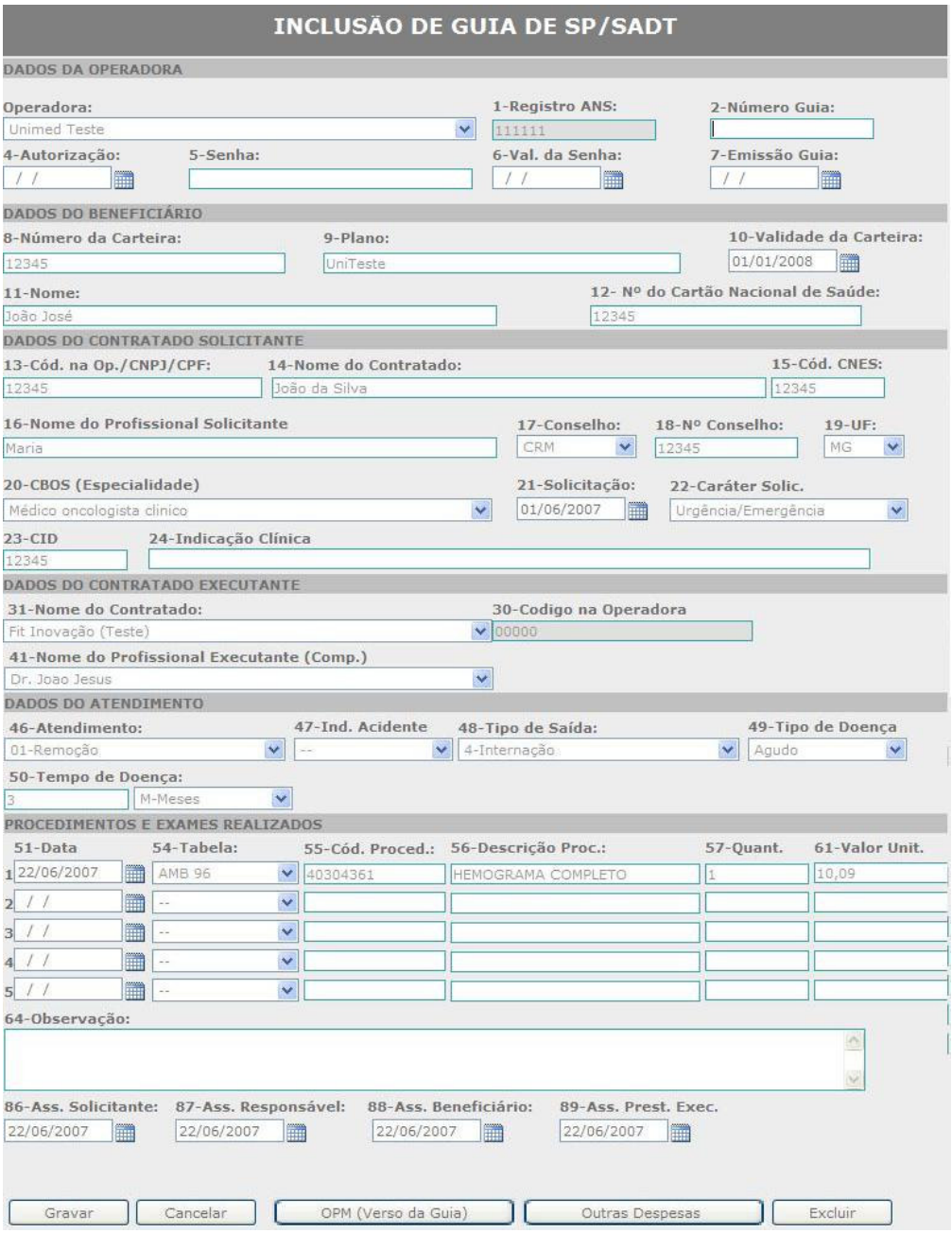

Figura 15: Guia SP/SAPT

Preencha todos os campos atentamente, observando os campos obrigatórios (campos claros na guia em papel).

Alguns campos merecem destaque:

- **Operadora:** Nome da operadora (convênio) para a qual deseja faturar a guia (as operadoras devem ser cadastradas previamente – ver tópico 2.3).
- **Número da Guia:** Número da guia. Identifica unicamente a guia na Operadora. Algumas operadoras não fornecem o número da guia, ficando sob responsabilidade da empresa criar os números. Preste bastante atenção nisto, pois o TissXML® não permite o cadastro de 2 guias com o mesmo número, para evitar problemas no faturamento.
- **Data da Emissão da Guia:** Data que a guia foi preenchida pelo profissional de saúde responsável.
- **Nome do Profissional Executante:** Nome do profissional de saúde responsável pelo atendimento ou exame. É necessário incluir em todas as guias um profissional executante (os profissionais executantes devem ser cadastrados previamente – ver tópico 2.4).
- **Tabela:** Tabela de preços utilizada pela operadora para precificar os procedimentos (deve ser configurado previamente no cadastro de operadoras – ver tópico 2.3).

Obs: Evite utilizar caractéres especiais, como "acentos", "cedilhas", para evitar problemas no processamento do arquivo na operadora.

3.1.1. Guias SP/SADT - OPM (Verso da Guia)

A seção OPM, no verso da guia de SP/SADT, serve para a cobrança de Órteses, Próteses ou Materiais Especiais

Para ter acesso às OPMs associadas a Guia de SP/SADT clique no botão [OPM] (Verso da Guia) na parte inferior da guia.

Após a digitação dos dados da OPM, clique no botão [GRAVAR] para retornar a guia principal.

3.1.2. Guias SP/SADT - Outras Despesas

As Guias de Outras Despesas são utilizados nos casos de apresentação do faturamento em papel, como instrumento de continuidade e complemento de folhas. Estas guias estarão sempre ligadas a uma guia principal (Guia de SP/SADT ou Guia de Resumo de Internação), não existindo por si só. São utilizadas para discriminação de materiais, medicamentos, aluguéis, gases e taxas diversas, não informados na guia principal.

Para ter acesso às outras despesas associadas a Guia de SP/SADT clique no botão [OUTRAS DESPESAS] na parte inferior da guia.

Após a digitação dos dados de outras despesas, clique no botão [GRAVAR] para retornar a guia principal.

3.2. Guia Consulta

As guias de Consultas devem ser utilizadas exclusivamente na execução de consultas eletivas sem procedimento e constitui-se no documento padrão para solicitação do pagamento.

Para cadastrar uma guia de consulta entre na opção de menu Faturamento → Guias de Consulta (figura 16).

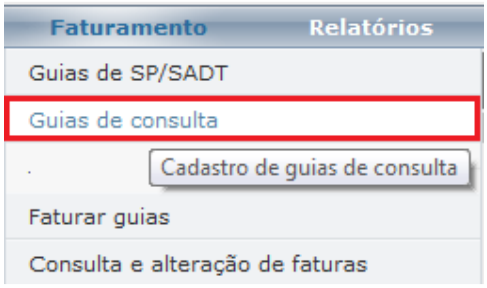

Figura 16: Guias de Consulta (Opção de menu)

Após escolher a opção no menu acima, serão apresentadas as guias de consulta já cadastradas e que ainda não foram faturadas (figura 14).

Figura 17: Guias de Consulta

Caso deseje consultar, alterar ou excluir uma guia já existente, basta clicar nela para ter acesso ao seu registro.

Caso sejam listadas muitas guias, o TissXML® irá paginá-las automaticamente e apresentará um índice, na parte inferior da tabela, permitindo o acesso às outras páginas.

Caso deseje filtrar as guias, basta escolher a operadora, a situação de faturamento ou digitar o número da guia como filtro e clicar no botão [PESQUISAR].

O sistema mostrará apenas as guias que satisfaçam os critérios definidos. É importante observar que se for definido mais de um filtro (Ex. Numero da Guia e Operadora), o sistema buscará apenas as guias que satisfaçam a todos os critérios estabelecidos.

Caso deseje limpar o filtro, basta apagar o texto do campo número da guia, escolher a operadora como “--" e clicar novamente no botão [PESQUISAR].

Para incluir uma nova guia, clique no botão [NOVA GUIA].

Será apresentado o formulário para inclusão de uma nova guia de consulta (figura 18).

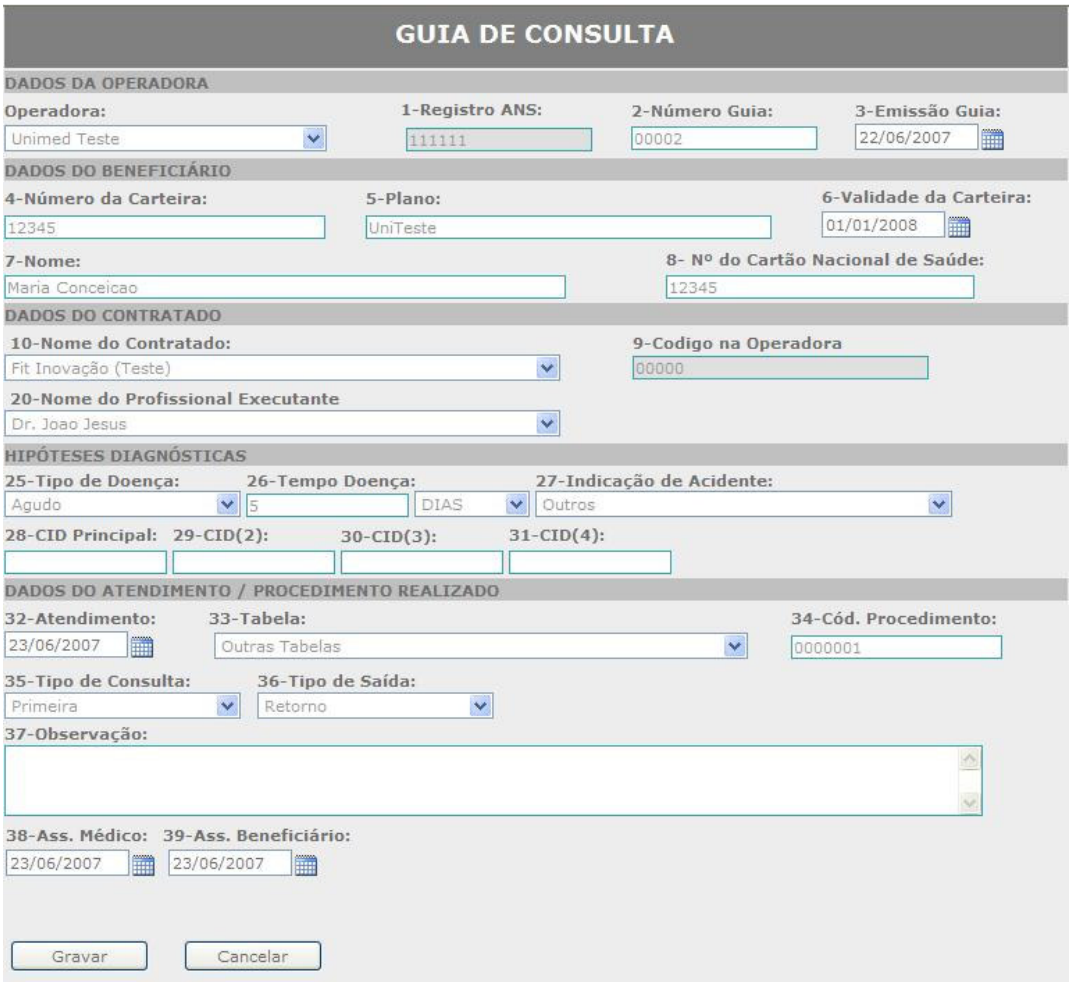

Figura 18: Guia de Consulta

Preencha todos os campos atentamente, observando os campos obrigatórios (campos claros na guia em papel).

Alguns campos merecem destaque:

- **Operadora:** Nome da operadora (convênio) para a qual deseja faturar a guia (as operadoras devem ser cadastradas previamente – ver tópico 2.3).
- **Número da Guia:** Número da guia. Identifica unicamente a guia na Operadora. Algumas operadoras não fornecem o número da guia, ficando sob responsabilidade da empresa criar os números. Preste bastante atenção nisto, pois o TissXML® não permite o cadastro de 2 guias com o mesmo número, para evitar problemas no faturamento.
- **Data da Emissão da Guia:** Data que a guia foi preenchida pelo profissional de saúde responsável.
- **Nome do Profissional Executante:** Nome do profissional de saúde responsável pelo atendimento ou exame. É necessário incluir em todas as guias um profissional executante (os profissionais executantes devem ser cadastrados previamente – ver tópico 2.4).
- **Tabela:** Tabela de preços utilizada pela operadora para precificar os procedimentos (deve ser configurado previamente no cadastro de operadoras – ver tópico 2.3).

Obs: Evite utilizar caractéres especiais, como "acentos", "cedilhas", para evitar problemas no processamento do arquivo na operadora.

4. Faturamento das Guias

Depois de digitadas as guias, o sistema estará pronto pra gerar as faturas e, conseqüentemente os arquivos XML no padrão TISS.

Será necessário gerar pelo menos uma fatura para cada tipo de guia (SP/SADT, Consulta, etc), pois o padrão da ANS não permite mais de um tipo de guia por arquivo.

É importante ressaltar que, a geração da fatura (e do arquivo XML) não é suficiente para dar como encerrado o processo de faturamento. É preciso transmitir os arquivos gerados para as operadoras e este processo de transmissão pode diferir de uma operadora pra outra (ver tópico 4.3).

Nos próximos tópicos serão mostrados maiores detalhes sobre o faturamento.

4.1. Faturar Guias

As guias digitadas no TissXML® serão agrupas em faturas, que totalizarão os valores e servirão de base para a geração do arquivo XML no padrão TISS.

Assim, para enviar um conjunto de guias para uma operadora, será necessário gerar uma fatura agrupando as guias desejadas.

Para gerar uma fatura, entre na opção de menu Faturamento → Guias de Consulta (figura 19).

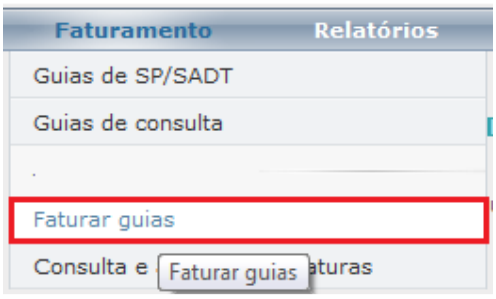

Figura 19: Opção de Menu Faturar Guias

Após escolher a opção no menu acima, serão apresentadas as guias já cadastradas (inicialmente SP/SADT) e que não foram faturadas (figura 20), de todas as operadoras.

Escolha a operadora para a qual deseja faturar na opção OPERADORA. O sistema filtrará as guias pela operadora escolhida.

O padrão da ANS permite que seja enviado apenas um tipo de guia por arquivo. Assim será necessário definir o tipo de guia que deseja faturar.

Por padrão, serão mostradas as guias de SP/SADT. Se desejar faturar outro tipo de guia, basta alterar na opção TIPO DE GUIA.

Confira se os valores estão corretos e, caso esteja tudo certo, clique no botão [FATURAS GUIAS] para iniciar o faturamento.

Figura 20: Faturar Guias

Por questões de segurança, será mostrado um formulário com o "resumo" da fatura e o TissXML® aguardará a sua confirmação (figura 21), antes de efetivar a operação.

Se estiver tudo certo, clique no botão [FATURAR GUIAS] para confirmar o faturamento.

Se não estiver certo, cancele o processo através do botão [VOLTAR], faça os ajustes necessários nas guias, e tente novamente mais tarde.

Obs: Caso seja necessário utilizar um Fator Multiplicação (Exemplo: Valor do CH ou da unidade de faturamento), mude o valor do fator de multiplicação e clique no botão RECALCULAR. Entretanto, para a maioria dos casos o padrão é 1,00.

Figura 21: Confirmar Faturamento de Guias

Após confirmar o faturamento, você será redirecionado para o formulário de "Resultado do Faturamento de Guias" (figura 22).

Neste formulário, serão apresentados os dados da fatura e o arquivo XML no padrão TISS gerado. O arquivo XML é nomeado utilizando o padrão da ANS que é formado pelo Número do Lote (com 20 posições) e o Hash calculado. No exemplo abaixo, foi gerado o arquivo 00000000000000000001_68e0943adc15fb3dd96b6f4f803d223.XML.

O número do lote definido pela ANS é o nosso número da fatura e o Hash é um calculo que é feito sobre os dados para garantir a integridade do arquivo gerado.

Figura 22: Resultado do Faturamento de Guias

Agora seu arquivo já está pronto para ser gravado no seu computador.

Para salvar o arquivo gerado, clique com o segundo botão do mouse sobre o nome do arquivo (em azul sublinhado) e sem seguida clique em “Salvar Destino Como...” (figura 23. Salve sua fatura em uma pasta segura, sem alterar o nome do arquivo.

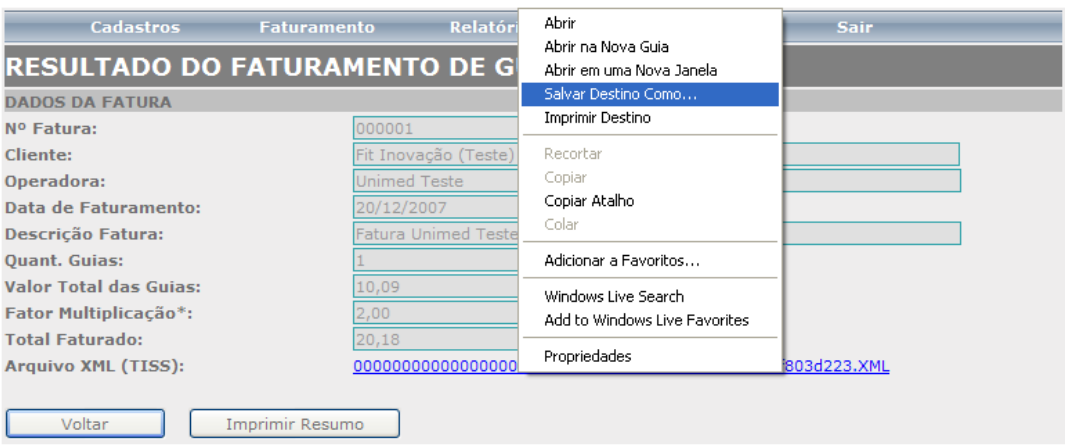

Figura 23: Salvando o Arquivo XML no padrão TISS da ANS

Obs: Em outras versões do “Internet Explorer” ou em outros navegadores (Ex. Mozzila Firefox), a opção “Salvar Destino Como...” aparecerá com frases similares tipo “Salvar Destino...”. Caso seu navegador esteja em inglês, a opção aparecerá como “Save Target As...”

Caso seja necessário, você poderá imprimir um resumo com os dados da fatura. Para isto, basta clicar no botão [IMPRIMIR RESUMO]. Será apresentado o relatório de “Resumo da Fatura” (figura 24).

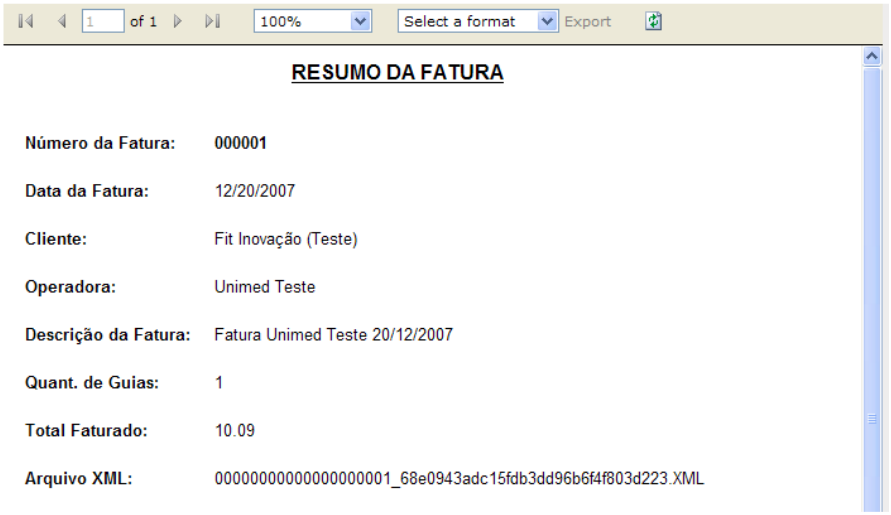

Figura 24: Resumo da Fatura

Para imprimir o relatório, será necessário exportá-lo para PDF ou XLS (MS Excel).

Para exportar o relatório, clique na opção [SELECT A FORMAT], escolha a opção na qual deseja salvar (PDF ou MS Excel) e clique em [EXPORT]. O documento gerado será aberto automaticamente.

Caso não possua o ACROBAT READER você poderá fazer o download dele, gratuitamente, no site do TISSXML na seção de DOWNLOADS ou diretamente no site da ADOBE (www.adobe.com.br).

4.2. Consulta e Alteração de Faturas

Caso seja necessário consultar os dados de uma fatura gerada ou recuperar um arquivo XML, acesse o cadastro de faturas.

Para acessar o cadastro de faturas, entre na opção de menu Faturamento → Consulta e Alteração de Faturas (figura 25).

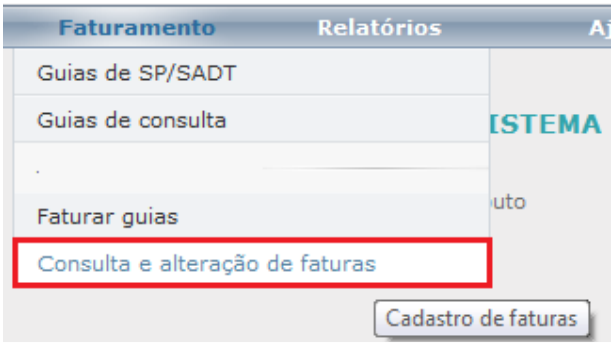

Figura 25: Opção de menu Consulta e alteração de faturas

Após escolher a opção no menu acima, serão apresentadas todas as faturas já emitidas (figura 26), de todas as operadoras, em ordem cronológica decrescente (mais recentes primeiro).

Caso deseje filtrar as faturas de uma operadora apenas, basta selecioná-la na opção correspondente. Serão apresentadas então apenas as faturas da operadora escolhida.

Clique sobre a fatura que deseje consultar ou fazer alguma modificação.

Figura 26: Consulta / Alteração de Faturas

Ao clicar sobre a fatura desejada, você será direcionado para o formulário de Resumo da Fatura (idêntico ao formulário apresentado após o faturamento), contendo todos os dados da fatura (figura 27).

Figura 27: Consulta de fatura

Assim, será possível imprimir novamente o resumo ou efetuar o download do arquivo XML.

Em alguns casos (erros nas informações ou arquivo rejeitado pela operadora), pode ser necessário corrigir alguma informação em uma guia e gerar um novo arquivo para transmissão.

Depois de gerada uma fatura, por questões de segurança e integridade dos dados, todas as guias pertencentes a ela ficam bloqueadas para edição.

Assim, para alterar uma guia já faturada, será necessário cancelar toda a fatura.

Para isto, clique no botão [CANCELAR FATURA]. Será apresentada uma mensagem de confirmação (figura 28).

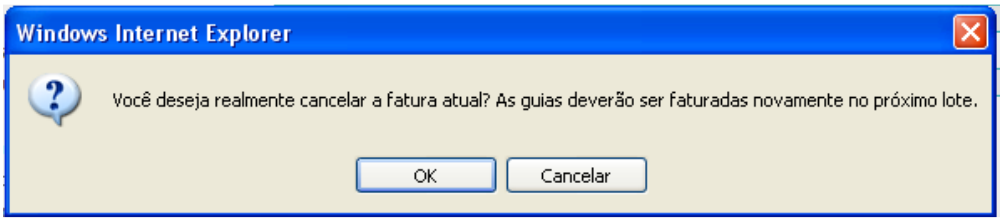
Windows Internet Explorer
Você deseja realmente cancelar a fatura atual? As guias deverão ser faturadas novamente no próximo lote.
OK
Cancelar

Figura 28: Confirmação de cancelamento de fatura

Caso deseje realmente cancelar a fatura escolhida, clique em [OK].

Fique tranqüilo! As guias referentes a esta fatura não serão canceladas! Elas serão apenas desvinculadas da fatura e ficarão novamente disponíveis para edição. Para ter acesso a elas, entre nas opções de menu Faturamento → Guias de SP/SADT ou "Faturamento → Guias de Consulta" (veja tópicos 3.1 e 3.2).

Faça as modificações necessárias e gere uma nova fatura.

4.3. Envio dos arquivos de faturamento

Após completar todas as fases anteriores (digitação das guias, faturamento e download do arquivo XML no padrão TISS), será necessário ainda um ultimo passo para concluir o processo que é transmitir o arquivo para a operadora.

O processo de transmissão pode variar de uma operadora para outra mas, em geral, segue um dos tipos descritos a seguir.

Entre em contato com a sua operadora para se certificar do melhor método para transmissão do arquivo de faturamento gerado.

4.3.1. Site das Operadoras

A forma mais comum de transmissão do arquivo é através do site da operadora.

Nestes casos, a operadora disponibiliza uma área (com login e senha) para que o prestador possa acessar e fazer o envio dos arquivos.

Esta forma é interessante pois, caso haja alguma inconsistência no arquivo, o usuário é informado imediatamente e pode corrigir o problema.

Além disso, o protocolo de recebimento costuma ser fornecido imediatamente.

Este número de protocolo é extremamente importante pois através dele, o prestador tem a segurança de que o arquivo foi recebido pela operadora com sucesso.

A seguir, temos exemplos de duas operadoras mais comuns (AMIL E GEAP) que possuem áreas para transmissão do arquivo XML no padrão TISS no seus sites (figuras 29 e 30).

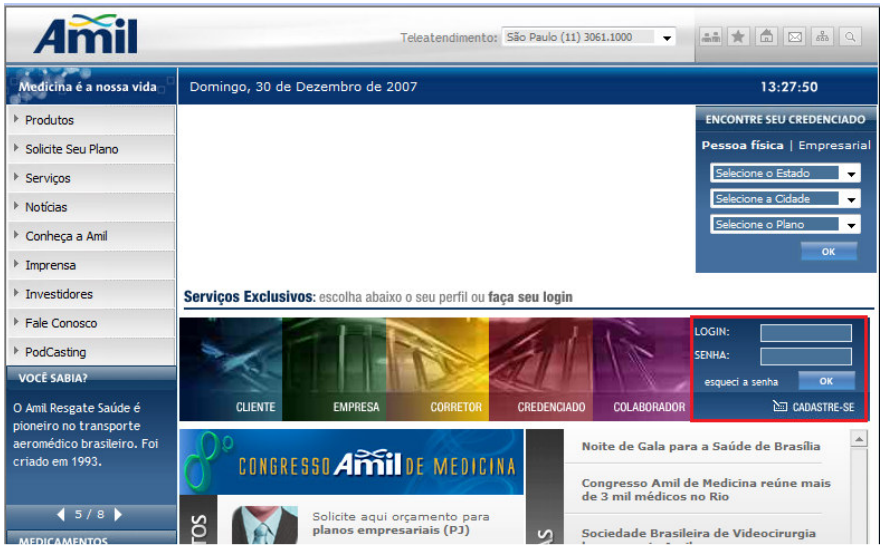

Figura 29: AMIL - Área para os prestadores transmitirem os arquivos XML no padrão TISS

GEAP Fundação de Seguridade Social
início | Contatos
A GEAP
BENEFICIÁRIOS
PRESTADOR
Feliz 2008
Desejamos a todos um ano de muitas realizações, saúde e paz!
PRESTADOR
Acompanhamento de guias
Alterar dados do serviço On-line
Alterar senha
Autorização
Avisos
Cancelar Serviço
Cartões inválidos
Comprovante INSS
Comprovante anual de rendimentos
Documentos diversos
Extrato financeiro
GEAP TISS
Nota Fiscal
GEAP - PRESTADOR
Prezado Prestador,
Nesta página você terá acesso a uma série de serviços on-line que podem facilitar o seu trabalho, com economia de tempo e dinheiro. Por meio deste canal é possível verificar a validade dos Códigos de Identificação do Beneficiário (CIBs), solicitar autorizações antecipadas, realizar o acompanhamento do extrato financeiro, obter informações sobre a utilização das guias e imprimir o comprovante anual de rendimentos e de INSS.
Ainda por meio deste canal estão disponíveis informações sobre o Programa de Gerenciamento de Casos (PGC), o Programa de Promoção da Saúde e Gerenciamento de Riscos (PPGR), o Programa de Humanização ao Parto e todas as orientações quanto à operacionalização das guias TISS (Troca de Informações em Saúde Suplementar).
Com estas ferramentas on-line, esperamos melhorar o nosso relacionamento a partir da agilidade e eficiência de nossos produtos e serviços!
Portanto, em caso de dúvida, fale conosco para que possamos indicar a melhor forma de aproveitamento deste veículo.

Figura 30: GEAP - Área para os prestadores transmitirem os arquivos XML no padrão TISS

4.3.2. TISSNet

Outra forma comum de transmissão do arquivo XML no é através do TISSNet.

O TISSNet foi desenvolvido pela ANS para servir como uma ferramenta padrão para transmissão dos arquivos de faturamento. Veja a seguir a definição do TISSNet pela ANS.

Com o objetivo de contribuir para sua implantação, a Gerência de Informática da ANS (GEINF/GGSIS) desenvolveu o TISSNet, uma implementação de referência para o gerenciamento da fila de mensagens eletrônicas trocadas entre as operadoras de plano de saúde e os prestadores de serviços.

O TISSNet utiliza canal seguro através de uma porta TCP dedicada ao serviço, que pode ser livremente escolhida e configurada para a certificação digital das entidades. Também pode operar como um "web service" aderente ao padrão JSR-181 (EJB-3.0), tanto como servidor quanto como cliente.

Em consonância com a política do Governo Federal de utilização de software livre, o TISSnet foi desenvolvido em linguagem Java, atendendo desta forma tendências tecnológicas relativas a interoperabilidade e portabilidade entre plataformas.

Fonte: www.ans.gov.br

Para fazer o download do software TISSNet acesse a área de donwloads no TissXML®. (ver tópico 6.3).

Após efetuar o download do arquivo, descompacte-o em uma pasta qualquer e execute o arquivo TissNet3.11.jar . Será apresentada a janela principal do TissNet (figura 31).

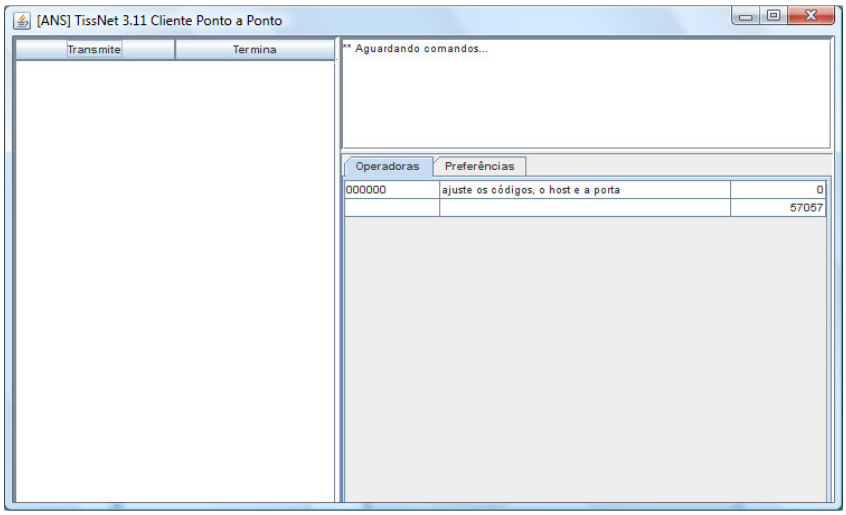

Figura 31: TissNet – Janela Inicial

A primeira vez que for transmitir um arquivo de uma operadora, será necessário cadastrá-la no TissNet.

Este processo é muito simples. Basta clicar na aba Operadoras, descer para uma linha em branco e incluir as 3 informações: o número de registro da operadora na ANS, o endereço do servidor da operadora e a porta utilizada (figura 32).

No caso a seguir, utilizamos como exemplo a operadora UNIMED BELEM que possui os dados abaixo:

- **Número de Registro na ANS:** 303976
- **Endereço do Servidor:** tiss.unimedbelem.com.br
- **Porta**: 57057

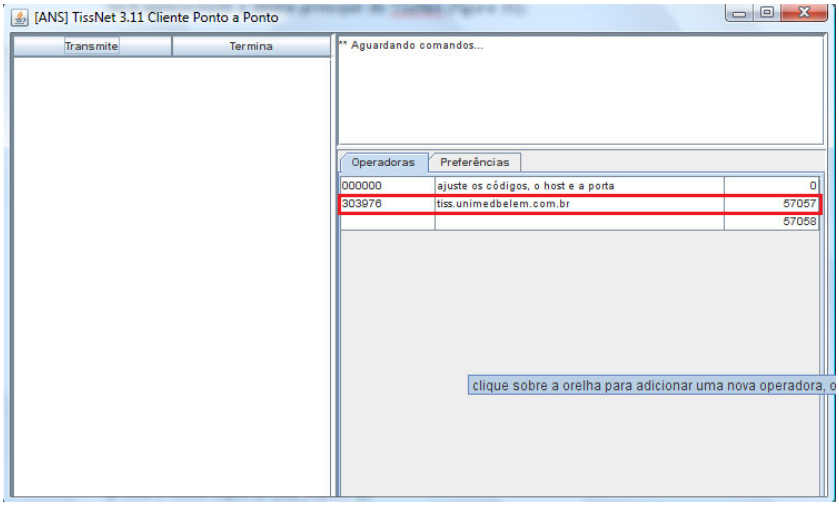

Figura 32: TissNet – Cadastro da operadora

Em seguida, será necessário adicionar o arquivo XML no padrão TISS gerado pelo TissXML®. Para isto, localize o arquivo e arraste-o para a janela a esquerda. Ele aparecerá na lista de arquivos para transmissão (figura 33).

Caso ocorra algum erro no arquivo XML, o TISSNet mostrará uma mensagem de alerta. Nestes casos, será necessário corrigir o problema, gerar um novo arquivo e repetir todo o processo.

Caso o arquivo seja incluído na lista com sucesso, basta então clicar sobre o botão [TRANSMITE] para iniciar o ciclo de transmissão.

O TISSNet se conectará ao servidor da operadora e efetuará a transmissão do arquivo, emitindo uma mensagem final: CICLO DE TRANSMISSÃO CONCLUIDO.

Caso ocorra algum erro na transmissão, verifique a sua conexão com a internet e se existe algum firewall (Norton Internet Security, Windows Firewall, etc) pois tudo isto pode atrapalhar a transmissão.

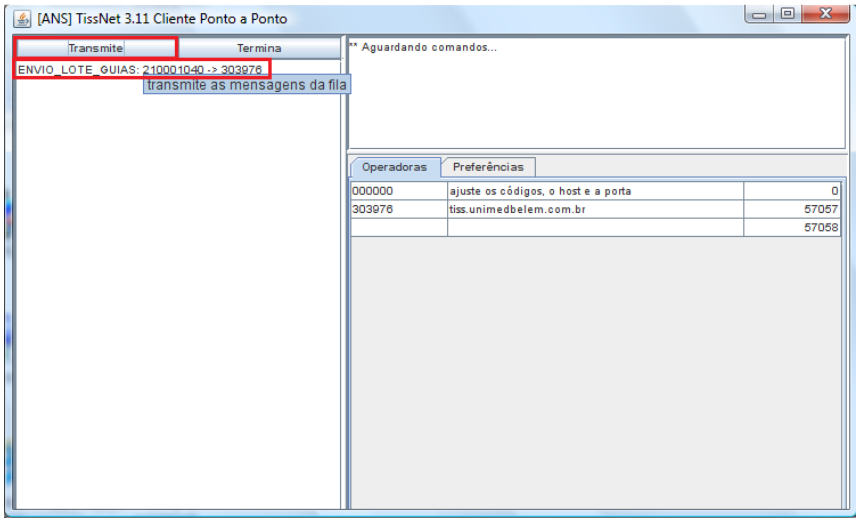

Figura 33: TissNet – Inclusão do arquivo XML na fila e transmissão

4.3.3. Outras formas de envio de guias:

Além das duas formas de transmissão citadas anteriormente, existem várias outras formas para transmitir os arquivos de faturamento para as operadoras. Entre elas podemos citar:

- **E-mail:** procure saber o endereço e anexe o arquivo em uma mensagem de e-mail usando seu programa favorito (MS Outlook, Eudora, etc).
- **Disquete:** grave os arquivos em um disquete e entregue, junto com as guias, no escritório da operadora.
- **CD:** grave os arquivos em um cd e entregue, junto com as guias, no escritório da operadora.

Qualquer que seja a forma utilizada, não se esqueça de pedir o protocolo de recebimento, pois somente ele pode garantir o recebimento das informações pela operadora.

Caso ainda tenha alguma dificuldade em enviar os seus arquivos de faturamento procure nosso suporte (ver tópico 6.5).

5. Relatórios

Estamos trabalhando para incluir diversos relatórios no sistema. Assim que estiverem disponíveis atualizaremos a documentação.

6. Ajuda

Caso o conteúdo deste manual ainda não seja suficiente para esclarecer todas as suas dúvida, existem outras formas de obter ajuda sobre o TissXML®.

6.1. Manual TISSXML

A versão mais atualizada deste manual pode ser obtida através do menu Ajuda → Manual TISSXML. Verifique sempre a existência de uma versão mais recente.

6.2. Dúvidas Freqüentes

As dúvidas mais freqüentes dos nossos clientes, selecionadas pelo nosso setor de suporte, podem ser obtidas através do menu Ajuda → Dúvidas Freqüentes ou no apêndice deste manual.

Antes de entrar em contato com o nosso suporte, verifique se sua dúvida já não foi respondida anteriormente.

6.3. Downloads

O TissXML® possui uma seção de downloads no menu Ajuda, com alguns programas úteis como o TissNet, da ANS, para transmissão dos arquivos XML e o ACROBAT READER, da ADOBE, para leitura dos arquivos em PDF como os relatórios e manuais.

Verifique na seção de downloads se você tem as versões mais atualizadas destes programas.

6.4. Links úteis

O TissXML® possui uma seção de Links úteis no menu Ajuda, com o endereço dos sites das principais operadoras e da ANS.

6.5. Suporte

O TissXML® possui uma equipe de suporte altamente qualificada e pronta para atendê-lo no que for preciso, para que seu faturamento seja realizado com sucesso.

Atendemos de Segunda a Sexta, das 08:00 as 18:00 (horário de Brasília) e nos sábados, de 09:00 as 12:00 (horário de brasília).

Veja a seguir como conseguir ajuda.

6.5.1. Direto (TissXML®)

A prioridade de atendimento da nossa equipe de suporte é pelo atendimento direto, através do próprio TissXML®.

Se você tem urgência no atendimento, dê preferência para este tipo de contato pois nossa equipe está orientada a responder às dúvidas de nossos clientes o mais rápido possível por este meio.

Para obter ajuda pelo TissXML®, escolha a a opção de menu Ajuda → Suporte Técnico.

Será apresentado o formulário de solicitação de suporte técnico (figura 34).

Preencha seus dados (telefone e email) e descreva, da maneira mais clara e objetiva possível, sua dúvida ou problema.

Figura 34: Suporte Técnico TissXML®

Clique no botão [ENVIAR] para direcionar sua solicitação para nossa equipe.

Aguarde, pois entraremos em contato rapidamente, por e-mail ou telefone, para solucionar o seu problema.

6.5.2. E-mail

Para suporte via e-mail, envie uma mensagem com sua dúvida ou problema para o endereço suporte@fitinovacao.com.br .

Você também será atendido prontamente pela nossa equipe.

6.5.3. Skype

O Skype é um programa de mensagens instantâneas que pode ser utilizado de forma gratuita para comunicação via internet.

A comunicação pode ser feita via texto ou voz (caso possua microfone e alto-falantes ou fone de ouvido) e é totalmente grátis.

Temos um contato de skype para suporte: **fitinovacaosuporte**

Caso deseje utilizá-lo, basta adicioná-lo à sua lista de contatos do skype

Caso ainda não possua o skype, faça o download no site oficial no endereço:

http://www.skype.com/intl/pt/download/skype/windows/downloading.html

6.5.4. MSN (Windows Live Messenger)

Outro programa popular de mensagens instantânea pela internet é o MSN ou Windows Live Messenger, da Microsoft.

A comunicação pode ser feita via texto ou voz (caso possua microfone e alto-falantes ou fone de ouvido) e é totalmente grátis.

Também temos um contato de MSN para suporte: **fitsuporte@hotmail.com**

Caso deseje utilizá-lo, basta adicioná-lo à sua lista de contatos do MSN

Caso ainda não possua o MSN, faça o download no site oficial no endereço:

http://www.windowslive.com.br/index_msn.html

6.5.5. Telefone

Caso nenhuma das formas de contato anteriores tenha solucionado seu problema a tempo, entre em contato por telefone com a nossa equipe de suporte.

Temos vários números de telefone, em diferentes regiões do Brasil, para reduzir o custo das ligações.

Para contato telefônico, utilize os seguintes números:

- **MG** : (31)3223-2295
- **RJ** : (21)3717-2295
- **SP** : (11)3717-2295

Apêndice I - Dúvidas Freqüentes

Como usar o TISSXML?
R: Basta efetuar o cadastro e o seu acesso ao sistema será liberado imediatamente.

Posso faturar qualquer tipo de guia no TISSXML?
R: Sim. O TISSXML está preparado para todos os tipos de guias (SP/SADT, Consulta, Honorários Individuais, Resumo de Internação e Outras Despesas).

Quais tipos de pessoas ou empresas podem usar o TISSXML para faturar suas guias?
R: O TISSXML pode ser utilizado prestadores de serviço na área de saúde (Ex.: policlínicas, clínica especializada / ambulatório de especialidade, laboratórios de análises clínicas / anatomo-patologia, hospitais gerais, hospitais especializados, hospitais/dia–isolado, pronto socorro especializado, pronto socorro geral, unidade de apoio à diagnose e terapia (SADT isolado), unidade móvel de nível pré-hospitalar - urgência/emergência, unidade móvel fluvial, unidade móvel terrestre, etc.)

O TISSXML funciona para todas as operadoras (convênios)?
R: Sim. O TISSXML foi desenvolvido seguindo o padrão estabelecido pela ANS. Dessa forma, os arquivos gerados pelo sistema são compatíveis com qualquer operadora.

Minha operadora (convênio) definiu uma regra extra, como faço? O TISSXML funcionará?
R: Sim. A forma como as operadoras implementam a importação dos arquivos pode ter pequenas variações. Estamos adaptando o sistema para atender a todas as particularidades até agora encontradas. Caso apareça alguma novidade, nossa equipe técnica adptará o sistema para atendê-la também.

Quais operadoras já foram testadas com o TISSXML?
R: O TISSXML já foi testado em mais de 50 operadoras. Alguns exemplos mais utilizados são: AGF, AMIL, APPAI, ASSEFAZ, Associação Beneficência e Filantrópica São Cristovão, AVICENA, AVIMED, Blue Life, BRADESCO Saúde, BRB Saúde, CABERJ, CABESP, CAMED, CAPESESP, CASSI, CESP, COPASA, ELETRONORTE, FACEB, FORLUZ, FUNDAFFEMG. GEAP, INFRAERO, MARÍTIMA Saúde, MEDIAL Saúde, ROYAL Saúde, Saúde CAIXA, SERMA, SERPRAM. Sul América, UNIMED (Belém, Blumenal, Guarulhos, Norte Capixaba, Sul Mineira, etc...) , VITALLIS, etc..

Faturei minhas guias no TISSXML. Os dados são transmitidos automaticamente para a operadora?
R: Não. O TISSXML é um sistema de faturamento que gera o arquivo XML no padrão TISS (ANS). Será responsabilidade do cliente transmitir o arquivo gerado para a operadora.

Como eu transmito o arquivo gerado pelo TISSXML para a minha operadora?
R: A forma de transmissão do arquivo XML varia de acordo com a operadora. A forma mais comum é através do site da operadora. Também é comum as operadoras aceitarem o envio dos arquivos via e-mail, gravados em CDs ou disquetes ou através do TISSNET (programa de transmissão desenvolvido pela ANS). O TISSNET pode ser obtido gratuitamente no nosso site, na área de downloads. Entre em contato com sua operadora para saber maiores detalhes sobre a transmissão dos arquivos XML.

Transmiti meu arquivo para a operadora. Como tenho certeza que deu certo?

R: De acordo com a ANS, a operadora é obrigada a emitir um PROTOCOLO de aceite do arquivo transmitido. Neste protocolo, deve constar o nome do arquivo e um número que poderá ser utilizado para obter mais informações sobre a transmissão. Também é previsto a emissão de um demonstrativo de retorno mas nem todas as operadoras estão disponibilizando ainda. Sugerimos acompanhar de perto o processamento do seu arquivo, principalmente se for o 1º, para que haja tempo de corrigir algum eventual problema que ocorra na integração.

O TISSXML é gratuito?

R: Não. O TISSXML é gratuito apenas por 7 dias (período de avaliação). Após este período, nossa equipe entrará em contato para saber se deseja continuar utilizando o sistema. Só então será emitida a 1ª cobrança.

Como TISSXML é cobrado?

R: O TISSXML é cobrado através de uma assinatura mensal. O 1º pagamento pode ser feito por depósito bancário ou por cobrança bancária. A partir do 2º mês, os boletos de cobrança serão enviados por e-mail na data escolhida.

Qual o valor da assinatura do TISSXML?

R: O valor da assinatura mensal do TISSXML é R$ 99,00.

Preciso faturar minhas guias com urgência. Como posso ter acesso ao TISSXML?

R: O TISSXML é liberado imediatamente (7 dias por semana, 24 horas por dia). Basta efetuar o cadastro e você receberá as instruções de acesso por e-mail.

Como instalo o TISSXML no meu computador?

R: O TISSXML é um sistema totalmente WEB. Portanto, não é necessário instalar nada no seu computador. Basta ter acesso a internet. Você pode acessá-lo na empresa, em casa ou até mesmo em um cyber-café.

Posso usar o TISSXML em mais de um computador simultaneamente?

R: Sim. O TISSXML pode ser usado de vários computadores ao mesmo tempo. Você pode criar quantos usuários desejar, sem limitações, para que várias pessoas possam digitar guias simultaneamente.

Tenho mais de uma empresa (Ex. uma clinica e um pronto-atendimento) e desejo utilizar o TISSXML. Tenho que pagar 2 assinaturas?

R: Não. A assinatura do TISSXML é cobrada para um CPF/CNPJ emissor. Entretanto, temos alguns planos especiais para este tipo de situação. Entre em contato com nossa equipe para obter maiores informações.

Faço faturamento para diversas empresas da área de saúde. Devo pagar várias assinaturas do TISSXML?

R: Não. A assinatura do TISSXML é cobrada para um CPF/CNPJ emissor. Entretanto, temos alguns planos especiais para este tipo de situação. Entre em contato com nossa equipe para obter maiores informações.

Existe algum tipo de limitação quanto ao número de guias digitadas no sistema?

R: Não. A principio não temos como regra limitar o número de guias digitadas. Entretanto, se os volumes se tornarem muito elevados, nossa equipe pode entrar em contato para propor uma solução personalizada.

O que acontece com os meus dados, após a geração dos arquivos, serão perdidos?

R: Não. Os seus dados ficarão disponíveis por 6 meses no nosso sistema. Após este período, serão efetuados backups (cópias de segurança) e estes serão disponibilizadas para os clientes em formato EXCEL, TXT ou XML.

FAQ Oficial da ANS

As dúvidas freqüentes do Site Oficial da ANS sobre o Padrão TISS da ANS, assim como a utilização do TISSNet estão disponíveis no link abaixo:

http://www.ans.gov.br/portal/site/_hotsite_tiss/materia_faq.htm